NOUVELLES TECHNIQUES : DES FORMES DE LA PRODUCTION SOCIALE

JOSIANE JOUËT

Le constat s'impose: si la télématique et l'informatique occupent largement l'espace médiatique dans la profusion d'écrits sur les nouvelles techniques, les travaux sociologiques sur les usages résidentiels demeurent peu abondants.

Cette situation s'explique aisément. L'entreprise a en effet constitué le point d'ancrage initial de «l'informatisation de la société» et les nouvelles techniques n'ont gagné les foyers qu'au début des années 80. D'ailleurs, elles ne représentent pas encore un équipement de masse pouvant se mesurer aux autres biens du ménage et le taux de pénétration du minitel et du micro-ordinateur avoisine en 1988 le taux de 10%[1].

La nouveauté de ces techniques impose certes une limite à l'analyse sociologique qui, malgré un certain nombre de travaux quantitatifs et qualitatifs, ne dispose ni des données suffisantes ni du recul nécessaire pour fournir une interprétation globale des faits sociaux observés. Mais le caractère récent de ces techniques s'avère être aussi, et peut-être surtout, un avantage. Il permet en effet d'étudier la construction de l'usage social pour ainsi dire *in situ* et de saisir la dynamique de la relation entre l'innovation technique et l'innovation sociale.

Le propos de cet article est d'examiner les formes de la production sociale à partir des pratiques développées dans le grand public. Les analyses classiques de la sociologie des médias peuvent certes être empruntées mais elles sont insuffisantes pour étudier l'usage social des nouvelles technologies de l'information qui appelle l'élaboration de problématiques originales (Rice, 1984; Ellul, 1985). En effet, si les nouvelles techniques s'apparentent à bien des égards aux autres équipements du ménage, audiovisuels en particulier, elles s'en distinguent aussi car elles font passer le foyer de l'ère de l'électronique à l'ère de l'informatique.

Technologies de l'information et société, volume 1, numéro 3, 1989, p. 13-34.
© Presses de l'Université du Québec
Société québécoise de communication et de recherche en informatique
Association Technologies de l'Information et société (Communauté Française de Belgique)

L'hypothèse est avancée que la spécificité de ces machines qui repose sur leur architecture informatique n'est pas neutre et qu'il existe une interaction étroite entre la composante technique et les formes de la production sociale qui se tissent autour de la télématique et de la micro-informatique. Certes les caractéristiques techniques ne peuvent expliquer, à elles seules, les usages et il ne s'agit pas ici de souscrire à un déterminisme technologique fort justement récusé dans les recherches menées sur les usages. *A contrario*, le déterminisme social qui fait l'économie de l'analyse de la technique et relie essentiellement les pratiques à l'évolution des modes de vie et des valeurs sociales paraît tout autant un schéma réducteur. Les nouvelles techniques se situent en effet au cœur d'une configuration où la technique et le social se rencontrent et conduisent à des phénomènes d'interaction encore mal connus.

L'argumentation de cet article s'appuie sur le matériau recueilli au cours d'une enquête qualitative sur les usages intensifs du minitel et du micro-ordinateur à domicile[2]. Les propos se distinguent de la simple description des résultats empiriques qui ne servent ici qu'à fonder la démonstration. L'exercice réside en effet dans un essai de distance épistémologique afin de dégager des modes d'analyse plus théoriques.

L'examen de la construction de l'usage social sera abordé à partir de trois approches: la consommation, l'autonomie sociale et l'interaction socio-technique. Les nouvelles techniques se prêtent en effet à une analyse classique en tant qu'objets de consommation et facteurs de transformation des modes de vie. Elles donnent aussi naissance à une production sociale qui s'inscrit dans les nouvelles valeurs de l'individualisme et de l'autonomie. Elles posent enfin la question de l'interpénétration du technique et du social tant sur le plan des pratiques que sur celui des représentations qu'elles véhiculent. À plus d'un titre, les nouvelles techniques paraissent donc fournir une grille de lecture, particulièrement riche et pertinente, du changement social.

LA CONSOMMATION

Les nouvelles machines élargissent l'équipement des ménages aux techniques de l'information et prolongent naturellement l'évolution des modes de vie vers la privatisation des activités. Elles se moulent dans un processus de continuité des pratiques sociales, mais elles impriment aussi un changement qui se mesure à la forte diversification et personnalisation des usages comme à l'émergence de nouveaux modèles de consommation.

L'avenir des nouvelles techniques repose sur la réponse du corps social et sur la constitution d'usages autour des nouveaux produits et services offerts à domicile.

> Les nouvelles techniques pénètrent les modes de vie, devenant ainsi un facteur de leur transformation, lorsqu'elles se sont constituées en objets de pratiques, d'enjeux et de relations participant à la réalité globale... L'impact des technologies sur la vie quotidienne n'est pratiquement jamais direct: il implique l'incarnation de l'innovation technique dans des objets concrets et dans des usages spécifiques. (Mercier, 1983)

En première lecture, les usages des nouvelles techniques s'inscrivent dans la filiation technologique d'autres objets (les appareils électroménagers mais surtout audiovisuels) et poursuivent la tendance vers le renforcement de la sphère domestique. Les pratiques s'articulent en effet, pour une large part, autour d'une simple reproduction d'actions et de comportements antérieurs. Ainsi l'emploi du minitel et de l'ordinateur s'effectue souvent en complémentarité ou en substitution à une autre technique et le changement qu'il suscite n'est pas toujours à proprement parler novateur. Le minitel demeure un appareil de péritéléphonie et la consultation des services d'information et de transaction prolonge l'usage du téléphone ou remplace l'appel à un autre moyen (presse, courrier, démarche, etc.). La messagerie interpersonnelle des serveurs conviviaux n'inaugure pas, pour sa part, un mode de communication entièrement original et s'inspire du dispositif de communication horizontale et anonyme du réseau téléphonique et de la bande publique (*citizen band*, C.B.). Par ailleurs, les jeux télématiques ne sont, à certains égards, que l'extension des jeux électroniques et des jeux d'arcades, tout comme les jeux pratiqués sur le micro. Même l'ordinateur, qui paraît pourtant être un objet profondément nouveau et différent des autres, donne lieu à des usages de simple transfert d'une technique à une autre. Dans les applications bureautiques, l'ordinateur paraît clairement remplacer la machine à écrire ou la calculatrice, mais l'activité de programmation est aussi généralement une pratique de substitution à un hobby antérieur, à une activité de bricolage plutôt technique (électronique, mécanique, électricité, etc.). L'adoption des nouvelles techniques se greffe donc sur les modes de consommation d'objets techniques préexistants, sur des pratiques déjà formées, l'appel au minitel ou à l'ordinateur entraînant une simple transformation des modes de faire. Aussi, paraissent-elles, à plus d'un titre, comme des techniques ordinaires.

La diversification des usages

Une deuxième lecture conduit à nuancer les similarités initiales qui se dégagent entre les nouvelles techniques et les autres équipements domestiques. Si la télématique et l'informatique sont communément désignées comme des technologies de l'information, leurs modes de consommation sont en effet loin de recouper les conduites observées autour des biens audiovisuels. L'usage du minitel ou de l'ordinateur s'impose d'emblée comme une pratique individuelle qui se distingue de l'écoute familiale recensée à l'entrée de la radio et de la télévision dans les foyers et qui perdure aujourd'hui pour le petit écran. Cette individuation du procès de consommation se caractérise par une forte personnalisation des pratiques.

Par ailleurs, l'éclatement et la dispersion des modes de consommation font que les nouvelles techniques ne constituent pas des équipements de masse comme les autres et leur impact sur le mode de vie se module selon le type d'usage.

Le processus de massification des comportements qui caractérise l'audience audiovisuelle ne se retrouve pas auprès des usagers des nouvelles techniques. Alors que, dans le domaine audiovisuel, l'intensité de la consommation repose sur des pratiques majoritaires, dans le cas de la télématique, on assiste au phénomène inverse: la forte utilisation du minitel n'est le fait que d'une petite minorité du public. Les enquêtes par panel de France Telecom illustrent l'éclatement des profils entre une masse de faibles consommateurs qui recouvrent presque la moitié des possesseurs de minitel et n'utilisent qu'un seul service, un tiers d'usagers modérés qui consultent plusieurs services et un petit groupe de forts consommateurs de l'ordre de 10%[3]. Le développement des services grand public et leur croissance reposent donc sur une petite fraction d'usagers intensifs, ce modèle économique se démarquant nettement de celui du secteur audiovisuel.

La consommation de la micro-informatique est loin d'être aussi bien étudiée, mais il est déjà connu que nombre d'appareils domestiques ont subi une certaine désaffection auprès des adultes, fatigués des jeux répétitifs ou déroutés par la complexité de la programmation. L'usage régulier de l'ordinateur paraît plus assuré auprès des possesseurs d'équipements haut de gamme pour lesquels l'ordinateur répond à une démarche finalisée de pratiques professionnelles ou personnelles.

À côté de la segmentation opérée par les critères d'intensité et de régularité d'usage, la pluralité des pratiques imprime une autre fragmentation de la consommation qui se greffe sur la polyvalence de ces techniques. L'usage de ces dernières n'est en effet pas prescrit mais se construit sur mesure. Avec la télématique, on compose son menu à la carte tandis que l'informatique est encore plus souple et permet, à côté du recours à de multiples logiciels tout faits, l'élaboration de ses propres programmes.

La profusion et la gamme étendue des services «télétel» (plus de 8000 en 1988) entraîne une dissémination des minitélistes qui soit se cantonnent à un ou deux services, soit consultent des services variés. La composante fonctionnelle de la télématique est privilégiée par la majorité, mais dans la consommation globale, les services ludiques occupent une part substantielle, car s'ils font l'objet d'une pratique occasionnelle par beaucoup, ils suscitent aussi des conduites immodérées auprès d'un petit nombre de personnes passionnées par les jeux et surtout par les messageries-dialogues[4]. Ainsi, l'usage du minitel varie-t-il d'un rôle circonscrit à quelques connexions brèves et utilitaires sans grand impact sur les principes organisateurs du mode de vie pour la majorité des minitélistes, à une place conséquente dans le budget-temps et la quotidienneté pour une minorité.

La micro-informatique ne concourt pas à la même dispersion des usages mais à une forte dichotomie entre les applications personnelles et les applications professionnelles[5]. La programmation, les jeux et le traitement de texte ressortent clairement comme les activités dominantes. L'emploi de l'ordinateur pour le travail ou pour le loisir conduit à une différenciation des comportements qui se manifeste aussi bien dans la manipulation de l'outil que dans

la vie quotidienne comme en témoignent les entretiens de notre enquête. En effet, si les usages professionnels font l'objet d'un fort investissement, ils n'empiètent que rarement sur les occupations personnelles alors que la programmation, comme passe-temps, se transmue souvent en une passion qui affecte l'ensemble du mode de vie.

Rationalité et ludisme

La consommation des nouvelles techniques s'opérationalise autour de deux modèles d'usage dominant et à priori profondément opposés: le modèle rationnel et le modèle ludique.

Dans le premier modèle, la rationalité de la machine, son efficacité, sa rapidité de traitement de l'information sous-tendent l'usage. La consommation se fonde alors sur la rigueur, l'ordre et la cohérence de la machine qu'il s'agisse des consultations fonctionnelles du minitel ou des usages professionnels de l'ordinateur. Les valeurs de performance et de productivité envahissent peu à peu l'espace privé. Cette forme d'appropriation des nouvelles techniques recouvre des comportements à tendance majoritaire qui ressortent clairement dans les entretiens menés. Les recherches faites en Amérique montrent également le glissement des usages initialement ludiques de l'informatique vers les applications professionnelles qui structurent peu à peu les usages (Vitalari, Venkatesh, Gronhaug, 1985; Dutton, Rogers, Jun, 1986; Proulx, Tahon, 1986; Caron, Giroux, Douzou, 1986).

Les performances des nouvelles techniques suscitent aussi de nouvelles formes de loisirs. Mais les applications ludiques de l'ordinateur et du minitel répondent toutefois, hormis la similarité de la pratique des jeux, à une logique différente. La programmation en tant que passe-temps est une mise à l'épreuve des capacités cérébrales qui a pour enjeu la maîtrise de la technique. Le sérieux et le jeu sont intimement mêlés dans cette praxis qui est source d'une grande satisfaction. Le dialogue avec la rationalité technique comporte donc une dimension sensible où le plaisir s'exprime pleinement.

La messagerie conviviale est un jeu de communication sociale qui ne s'inscrit plus dans une démarche «technicienne» mais repose sur le désordre et l'irréel. Autour de la messagerie se construit un modèle d'échange interpersonnel qui relève de l'imaginaire relationnel. L'emprunt de pseudonymes, l'invention d'identités mi-fictives et mi-réelles et la communication entre des reflets inaugurent une nouvelle forme de ludisme social. Ces conduites qui privilégient le fantasme et la fiction se démarquent nettement du modèle rationnel. Néanmoins, ce mode de communication anonyme entre inconnus connectés à un même serveur se greffe sur l'architecture interactive de la technique qui permet l'envoi et la réception de messages écrits, composés sur le clavier du minitel et affichés simultanément sur l'écran.

Les nouvelles techniques inaugurent de nouveaux modèles de consommation qui s'articulent autour des spécificités techniques de ces machi-

nes. Ce sont en effet les capacités techniques de ces outils qui suscitent l'usage. Alors que le modèle de consommation classique s'élabore autour du produit final (contenu des programmes télévisuels par exemple), dans le cas des nouvelles techniques, il se construit autour de la technique elle-même, autour de son potentiel et de ses performances. Dans les pratiques du minitel et de l'ordinateur, c'est la technique qui est consommée, d'une certaine façon, pour elle-même; c'est l'interactivité locale de l'ordinateur et l'interactivité du réseau télématique; c'est la mémoire du micro et des serveurs télématiques. La consommation se fonde moins sur un produit que sur un moyen, sur la médiation de la machine.

Ce basculement de la construction de l'usage n'est pas sans conséquence. Il induit l'entrée de la rationalité technique dans les pratiques domestiques et l'infiltration de la logique informatique dans les modes de faire et les formes de loisir de la vie quotidienne.

L'AUTONOMIE

Dans l'approche des pratiques de consommation, la technique définit les usages. L'analyse de l'autonomie renverse la proposition: c'est l'usager qui devient l'élément nodal et qui façonne en quelque sorte la technique. La qualité d'autonomie qui est incorporée dans l'architecture même de ces appareils glisse de la technique à l'usager. D'ailleurs les campagnes publicitaires ne promettent-elles pas aujourd'hui au public l'assurance de la création et de la réalisation individuelle? Les marchands reprennent donc le credo de l'individualisme ambiant, l'autonomie de la machine allant à la rencontre de l'autonomie sociale, la technique se greffant sur le social.

Ainsi, les valeurs d'autonomie et d'individualisation de la production constituent-elles le ferment des pratiques. La montée de l'individualisme et du privatisme, qui se fondent sur la fin des grandes croyances et l'effritement du lien social (Baudrillard, 1978; Barel, 1984), tisse la toile de fond de la socialisation des nouvelles techniques.

Par ailleurs, à la perte du sujet réflexif et de la médiation constituée par une altérité cognitive et normative de la société moderne, succède une altérité qui n'est plus symbolique mais scientifique et technique. Dans la crise de la représentation qui caractérise la société postmoderne, la technique occupe en effet une place toute particulière, qu'analyse Louis Quéré dans son ouvrage *Des miroirs équivoques.*

> Dans la socialité technicienne seule demeure la médiation de la technologie (machines et procédures formalisées)... Le sujet opératif de la société technologique n'est pas unifié mais dispersé. Il se meut dans un «sentiment d'ubiquité». La disposition de l'instrument technique et scientifique lui permet d'atteindre ce que la magie visait précédemment par son rituel. C'est pourquoi il s'installe dans une disposition d'esprit expérimentatrice. La «quête des possibles» rendus accessibles par la technique tend à constituer le nouvel horizon

> de motivation de l'action humaine. La médiation qui intervient ici n'est plus celle des normes socioculturelles mais celle de la représentation des possibilités découvertes par le progrès scientifique et technique, et celle de la mise en œuvre de machines et de méthodes. On peut rapporter à cette mutation l'invasion du discours social par les énoncés qui décrivent la portée des innovations techniques: ils définissent avec force détails ce que peuvent faire les machines, les applications qu'on peut leur trouver ou les «besoins» qu'elles peuvent satisfaire. (Quéré, 1982)

Dans l'approche de l'autonomie, les usagers s'approprient les attributs de performance et d'indépendance de la machine pour satisfaire leurs propres aspirations de complétude. Mais si la personnalisation devient le leitmotiv des pratiques, les nouvelles techniques n'inaugurent pas pour autant une praxis entièrement nouvelle. Certes, elles rompent avec le modèle de communication verticale des mass-médias où le public se situe comme simple récepteur de messages. Mais, dès les années 60, le courant de recherche fonctionnaliste avait montré que les audiences, à priori passives et malléables, produisaient leur propre interprétation des messages et échappaient au schéma du stimulus-réponse. Michel de Certeau (1980) a, lui aussi, souligné l'activité productrice du lecteur et du téléspectateur. Par ailleurs, les médias audiovisuels font l'objet de conduites de plus en plus diversifiées et sélectives qui témoignent d'un souci de plus grande autonomie (Jouët, 1985) et les publics développent des stratégies de mise à distance et de «résistance» aux médias (Laulan, 1985). Mais avec les nouvelles techniques, on assiste néanmoins à une rupture. L'autonomie ne se mesure plus comme une activité libre de sélection, décodage et interprétation de messages. Elle ne renvoie plus à un référent externe. En effet, les nouvelles techniques échappent au modèle de la réception car elles ne disent rien. Elles ne parlent que par leur potentiel technique qui véhicule le code de la rationalité et de la «performativité». Les logiciels n'énoncent rien, ils dialoguent. L'interactivité entre l'individu et la machine s'élabore dans un aller et retour permanent, d'émission et de feedback, d'ordres et de réponses. Aussi la médiation de la technique remplit-elle une fonction de miroir et l'usage devient-il autoréférent.

Les voies de l'autonomie à travers les nouvelles techniques sont multiples. Mais elles s'articulent autour de deux approches de la rationalité technique: la conformité et la transgression. Dans le premier cas, l'autonomie se fonde sur l'emprunt des qualités de la machine pour accroître l'indépendance et l'efficacité du procès de production individuelle. La rationalité de la pratique recoupe celle de la technique. Dans le second cas, l'autonomie s'actualise dans des pratiques «irrationnelles» et fortement empreintes de subjectivisme. Cette dichotomie apparemment paradoxale des pratiques est, selon Marc Guillaume (1987), constitutive du postmodernisme. «Mon hypothèse est que les technologies nouvelles ne peuvent se développer que par un bricolage postmoderne: un mélange de dispositifs hyperfonctionnels et de positions archaïques, régressives.» Ces différentes approches des nouvelles techniques sont particulièrement illustrées par des pratiques aussi diverses que le travail avec l'ordinateur, l'activité de programmation et la communication

interpersonnelle des messageries conviviales. Mais la démarche d'individualisme sous-jacente à ces applications n'en devient pas pour autant asociale et la permanence du lien social se profile derrière ces pratiques. L'autonomie ne prend donc son sens que par et dans l'interaction sociale.

L'autogestion professionnelle

L'investissement dans l'ordinateur pour travailler à domicile répond à une démarche d'indépendance et d'accomplissement professionnels qui est explicitement énoncée par les personnes interviewées. La résidence devient un poste de travail effectif pourvu d'un équipement puissant réservé jusqu'alors aux entreprises. Pour les cadres et les professions intellectuelles supérieures (libérales ou salariées) qui sont les principaux utilisateurs professionnels de l'ordinateur à domicile, l'appel à la technique informatique se moule dans des comportements fortement subjectivés. L'ordinateur personnel consolide en effet «le goût de l'autonomie» qu'évoque Jean-Daniel Reynaud (1981) et constitue pour les usagers professionnels, non pas une fin, mais un moyen pour travailler mieux et plus vite, mais aussi travailler autrement, à leur propre rythme et à leur propre manière. Il rend encore plus autonomes les individus qui bénéficient déjà d'une maîtrise de leur production.

Par son accès profane à l'informatique, le micro-ordinateur érode aussi la dépendance du pouvoir des informaticiens et inaugure la levée des instances spécialisées : «Prendre pied dans le monde informatique, bousculer les privilèges du *computer establishment*, renverser une hiérarchie, faire sauter un verrou technocratique, quelle satisfaction.» (Lacroix, 1985) Traiter et gérer entièrement ses données avec son propre équipement et ses propres compétences est de fait un atout majeur. L'autonomie gagnée, en amont, dans les travaux informatiques se gagne, en aval, dans la production d'écrits au moyen du traitement de texte. L'écriture électronique permet le contrôle sur l'ensemble du processus de production, de la conception du texte à la mise en page et à l'impression finale. La production de texte est ainsi maîtrisée de bout en bout. Le décuplement de l'efficience et de la productivité ne prend toutefois sens que parce qu'il permet de mener un projet personnel de réalisation professionnelle. L'ordinateur personnel à domicile actualise en effet un projet d'autogestion qui repose sur le primat de l'initiative individuelle, de la créativité et de la production personnelle. L'autonomie supplémentaire procurée par l'emploi de l'ordinateur est sous-tendue par une mentalité de «petit entrepreneur», qui se retrouve aussi bien chez les indépendants interviewés que chez les intellectuels salariés. Le travail est largement dicté par l'initiative personnelle et recouvre «un projet de vie» (Raymond, 1982) que l'ordinateur permet de consolider. La technique contribue donc à la «production de soi» et l'individu est largement autoréférent.

La technicisation du procès de travail débouche sur un accroissement de l'efficacité et de la productivité qui correspond à la finalité première mais, à travers les discours des enquêtés, transparaît la finalité secondaire de l'inves-

tissement dans le champ de la profession. L'autosatisfaction de la production se double en effet d'une gratification sociale (succès professionnel, reconnaissance par les pairs, promotion parfois). L'autofinalisation de l'action paraît donc comme une voie d'autonomie; son origine et ses récompenses se situent par contre dans le jeu social.

La programmation personnelle

Dans l'activité de programmation comme passe-temps, l'autonomie se gagne dans la démystification et la maîtrise de la technique. La valeur relationnelle de la technique supplante alors la valeur d'usage qui prévaut dans les applications professionnelles. Rivaliser avec l'intelligence de l'ordinateur pose un défi à soi-même et offre un moyen d'autoévaluation hors des instances consacrées d'enseignement et de formation. La programmation personnelle est une pratique solitaire et largement autodidacte qui met en jeu l'acquisition de savoirs et de savoir-faire aux fins de converser avec la machine. La quête de soi à travers la rationalité technique est le commun dénominateur des informaticiens amateurs, qu'ils programment en vue de l'apprentissage de l'informatique ou à un niveau professionnel. Dans l'interaction avec l'ordinateur, la technique est en effet le seul référent. Elle devient un miroir où se reflète l'image de l'activité mentale du programmeur. La projection dans «l'ordinateur Rorschach», comme le qualifie Sherry Turkle (1986), mobilise les facultés cérébrales mais aussi psychiques de l'individu.

> L'inconscient d'autrui étant éliminé dans ce dialogue, c'est l'attraction de l'individu envers son propre inconscient qui se retrouve au centre de la relation... L'ordinateur n'est pas cet objet asexué et neutre que l'on prétend parfois. Discret quant à «ses apparences sexuelles», il peut revêtir des rôles différents, selon la demande, et nourrir des passions secrètes sous couvert de technicité. (Lage, 1984)

Dans l'activité de programmation, l'intellect et les affects sont en effet également sollicités. Les fanatiques de la programmation interviewés connaissent d'ailleurs fréquemment les symptômes de la passion et assimilent volontiers le plaisir narcissique de l'interaction avec la machine à une toxicomanie. Ainsi, la programmation personnelle traduit-elle à la fois une adhésion aux normes de la rationalité technique et une attitude de transgression, la démarche techniciste s'accompagnant de comportements teintés de subjectivisme.

L'isolement dans le dialogue avec l'ordinateur n'est toutefois pas une pratique asociale. Un tissu de relations se constitue entre informaticiens amateurs qui partagent une même culture informatique, un même code d'échange (de conseils, de savoirs et de logiciels). La pratique «micro» présente de fait une dimension collective et les nouveaux réseaux de sociabilité forment autant d'espaces informels où les démarches individualistes se rencontrent autour de la médiation de la technique. Par ailleurs, le sentiment de maîtrise et de puissance que procure le contrôle de la machine met en jeu des processus identitaires fondés certes sur la consolidation de l'ego mais encore sur le

renforcement de l'image sociale de l'individu, associée à la valorisation de l'informatique. L'aspiration à la reconnaissance sociale se repère en particulier auprès des programmeurs qui exercent des métiers peu gratifiants (employés, cadres moyens). L'informatique fournit alors une voie parallèle d'affirmation personnelle et d'ancrage social qui permet de contourner les procédures usuelles de légitimation (diplômes, statut, position hiérarchique). L'autonomie se situe donc aussi dans la revanche sur les formes codifiées de la réussite sociale. Ainsi l'environnement social est-il éminemment présent dans ces conduites d'affirmation personnelle.

La communication fantasmatique

La pratique de la messagerie conviviale est un jeu social de rencontres imaginaires, initié par des usagers qui ont détourné la finalité initiale de la télématique, pur instrument pratique et fonctionnel[6]. Autour de l'envoi et de la réception de messages anonymes par le canal du réseau interactif s'élabore un nouveau mode d'échange social qui se caractérise par l'énoncé de fantasmes, souvent à caractère sexuel, sous une forme conversationnelle. L'autonomie sociale qui s'exprime à travers les messageries s'affranchit des normes et codes de l'interaction sociale ordinaire pour donner libre cours à l'expression de pulsions et de perversions polymorphes (Mallein, Toussaint, 1986).

Par le biais de l'artefact de la communication électronique, se construit un espace ludique de mise en scène de soi par l'emprunt d'identités fictives sous le couvert de pseudonymes. La médiation de la technique offre le plaisir narcissique de faire éclater son identité et de se fondre dans les facettes d'un kaléidoscope qui multiplie les images de soi. Le sujet «devient spectre, et même au triple sens du terme: il s'évanouit pour errer librement comme un fantôme dans un ordre symbolique qui lui est devenu transparent; il devient multivoque, multitopique en se décomposant comme un spectre de lumière; ce comportement enfin fait lever toutes les peurs, celle de la transgression, du morcellement, de la dissolution irrémédiable du lien social» (Guillaume, 1982).

Ce jeu de la séduction inaugure une forme de relation à distance qui exprime, à travers le discours des enquêtés, à la fois un évitement social et une demande relationnelle. Il traduit le paradoxe de l'immersion dans la fiction subjective et la recherche de relations réelles. Car, tout comme le Narcisse de la *Stratégie du Vide* (Lipovetsky, 1983), les «messageurs» vivent souvent des attentes de rencontres intenses; mais la découverte de l'autre est une gageure dans ce dialogue où identité et altérité se dissolvent également. Le succès des messageries met à jour l'érosion des processus identitaires et des structures de référence dans une société de plus en plus atomisée. «Un nombre croissant de sujets se trouvent en rupture, provisoire ou définitive, avec les structures intégratives classiques et sont conduits à construire des formes nouvelles de sociabilité.» (Castel, 1981) L'innovation communicationnelle de la messagerie révèle l'inadaptation des modalités de l'échange social traditionnel à

répondre à la solitude intérieure et à combler des désirs. Mais elle demeure une fiction, une mise en scène sociale orchestrée par la technique.

Dans les pratiques observées ci-dessus, l'appropriation des nouvelles techniques s'insère dans un projet d'autonomie qui s'exprime sous diverses formes. Dans les usages professionnels, l'aspiration à la plénitude se manifeste dans une opérationalisation technique de la production qui s'évalue sur le plan social. Dans la programmation, le procès d'objectivation ne porte plus sur le produit mais sur la maîtrise de la technique elle-même. Au renforcement de l'identité réflexive et sociale de l'informatique, répond la décomposition de l'identité des messageurs dans un retour à l'archaïsme et dans l'élaboration de nouveaux modes d'échange social. Le commun dénominateur des pratiques observées semble néanmoins être la production en soi, l'auto-engendrement. La technique sert de médiation à la mise en œuvre de la subjectivité qui se libère dans des espaces d'autosatisfaction. Cette autonomisation de l'action supplée à la perte des références traditionnelles régulatrices de l'action et constitue sans doute autant d'espaces de recherche d'un nouveau lien social.

L'INTERACTION SOCIOTECHNIQUE

Dans l'approche de l'autonomie, la technique, enfin mise à la portée de tous, s'actualise dans l'élaboration de projets personnels qui cristallisent l'émancipation des subjectivités. Néanmoins, cette revanche du social sur la domination de la technique conduit souvent à évacuer purement et simplement la spécificité de la médiation de l'objet technique dans les formes de la production sociale. Or il existe bel et bien une interaction entre les pratiques sociales et l'architecture logique des techniques employées.

Le passage à la société postmoderne et à l'informatisation de la société repose sur une dynamique d'interpénétration de la technique et du social dont le contenu et les contours demeurent encore mal définis. Les techniques nouvelles sont en effet porteuses de nouveaux modèles d'action et de nouvelles formes de savoir qui canalisent l'expression individuelle et sociale.

La technicisation de l'action

L'usage des nouvelles techniques est corrélatif de l'émergence du «sujet opératif» dont parle Louis Quéré (1982). Qu'il s'agisse du minitel ou du micro-ordinateur, l'individu fait face à la matérialité de la technique, aux valeurs de performativité et de productivité que ces objets véhiculent. L'usage des nouvelles techniques repose toujours sur une part incontournable d'autodidactisme dans lequel le feedback de la machine joue le rôle de tuteur lors de l'apprentissage des procédures opératoires et de la logique informatique. La pratique de l'ordinateur est corrélative d'une alphabétisation informatique qui peut être rudimentaire et se limiter à l'acquisition de certains savoir-faire, ou très poussée et comprendre des savoirs, voire une culture technique. Cette

alphabétisation constitue le code d'accès à la technique, le véhicule de l'empreinte de la technique dans l'aboutissement de l'action. La pratique de la télématique paraît à priori plus banalisée, mais elle n'en est pas moins source d'une sensibilisation diffuse à la rationalité informatique. Hormis l'emploi d'une miniconsole, l'apprentissage du minitel:

> [...] se situe aussi dans le suivi d'opérations obligatoires et répétitives, effectuées sur le mode binaire, qui conduisent peu à peu à une familiarisation avec la logique algorithmique. Le minitel initie au cheminement dans les arborescences et dans les choix multicritères. À la maîtrise des procédures se joint l'apprentissage de l'interrogation à distance et de l'accès à des banques de données à partir du foyer. (Jouët, 1986)

L'acculturation à la technique du sujet opératif distingue fondamentalement l'usage des machines informatisées de celui des autres biens d'équipements du ménage. Au respect obligé du mode d'emploi, commun à la manipulation de tout appareil technique, s'adjoint la nécessité de composer avec le modèle de la rationalité informatique. Or cette dernière n'est pas neutre, car elle imprime le développement de nouveaux schémas cognitifs.

> Je propose de considérer l'ordinateur comme une véritable technologie intellectuelle dont l'avènement pourrait être comparé à l'apparition de l'écriture, voici cinq millénaires, dans les États-Cités de l'ancienne Mésopotamie, avec toutes les conséquences que l'on sait sur le cours de l'aventure humaine. C'est que l'informatique affecte aujourd'hui ou concerne demain la plupart de nos activités cognitives. (Lévy, 1987)

La pratique de l'informatique contraint à un cheminement séquentiel et à un mode de raisonnement fondé sur le code binaire. La rigidité réductrice de cette logique, qui exclut le doute, confère à l'activité cérébrale une rigueur et une méthode qui se mesurent à la performance des résultats. Dans l'activité de programmation, il s'établit d'emblée une opérationalisation de l'action qui s'organise autour de la maîtrise de la logique algorithmique dans le but d'atteindre le niveau de rationalité de la machine, modèle de perfection. Cette praxis peut soit renforcer, selon certains enquêtés, une prédisposition à la construction logique soit, selon d'autres, constituer une école de méthode qui peut imprégner progressivement l'ensemble des formes de pensée.

Les usages bureautiques ne comportent pas la même interaction avec la rationalité interne de la machine. Néanmoins, le suivi de l'architecture langagière des logiciels peut jouer un rôle organisateur sur l'articulation et l'expression des idées qui est explicitement reconnu par un petit nombre d'interviewés. En outre, la souplesse du traitement de texte se plie à une écriture efficace mais aussi ludique, la médiation de la technique imprimant une distanciation et une désacralisation de la production intellectuelle. Ainsi, l'écriture électronique est-elle libre tout en incorporant les propriétés de la technique au procès de création. L'adoption de l'ordinateur pour l'usage professionnel à domicile est d'ailleurs dicté par l'objectif de rationalisation des tâches et de gain de productivité. La production se structure alors autour des procédures formalisées de la technique. Il s'ensuit une réorganisation des

méthodes de travail et de nouveaux modes de faire calqués sur l'opérationalité de la machine. L'usage télématique est plus neutre mais la fonctionnalité de l'outil débouche sur un procès de performativité et de technicisation des demandes d'information et de service. La matérialité et la rationalité de la technique définissent également le dispositif opérationnel des pratiques ludiques et en particulier des messageries conviviales. L'échange interpersonnel repose en effet sur l'interactivité et la structure du réseau télématique. L'architecture des logiciels organise les tours de parole, le rythme et les modalités de conversation (dialogue, forum, etc.), tandis que le clavier et l'écran encouragent une créativité scripturale à laquelle se livrent avec enthousiasme certains messageurs interviewés. Ainsi, la production de fantasmes et l'immatérialité des échanges passent-ils aussi par une opérationalisation de l'action, même si le contenu et le sens de cette communication imaginaire échappent par contre à la logique technicienne.

La technicisation de l'action n'implique donc pas toujours une pratique de froide rationalité mais peut entraîner un grand investissement émotionnel. La programmation amateur comporte d'ailleurs souvent une forte dimension affective et pulsionnelle qui peut déboucher sur des pratiques immodérées où la transgression de la rationalité technique s'opère dans la passion. Quant à la communication sociale de la messagerie, elle représente sans doute la forme la plus poussée d'interpénétration de l'hyperfonctionnalité et de l'archaïsme.

Le poids du social

L'émergence de nouveaux schémas cognitifs liés à l'emploi des techniques informatiques peut donc s'accompagner de pratiques «irrationnelles» qui échappent à la logique technicienne. Les caractéristiques de la technique ne déterminent pas le contenu des usages, mais elles interviennent pour leur donner une structure opérationnelle qui exerce un rôle organisateur sur les formes de la production sociale. La prégnance du social ne se lit pas seulement dans l'expression des subjectivités ou la mise en scène de l'imaginaire social par le canal de la technique, elle se repère aussi dans le sens accordé à la pratique. La recherche du lien social est en effet, comme on l'a vu, toujours éminemment présent dans l'emploi des nouvelles techniques. Par ailleurs, l'objectif de l'adaptation à l'évolution technologique, le souci de «ne pas être dépassé» mais d'opérer l'apprentissage nécessaire à la manipulation des techniques nouvelles illustre le mouvement du social vers la technique. Les machines nouvelles constituent donc, pour reprendre l'expression de Jacques Perriault (1985), «un langage pour l'analyse des rapports sociaux».

L'interaction du social et de la technique s'exprime aussi pleinement à travers les représentations sociales sur les nouvelles technologies qui ressortent des entretiens semi-directifs de notre enquête. Ces représentations sont en effet ambivalentes car elles se ressourcent à la fois aux valeurs de l'idéologie technicienne et aux valeurs traditionnelles de l'humanisme occiden-

tal. L'adhésion au paradigme digital, à la croyance dans les technologies de pointe comme voie de sortie de crise et comme source de progrès scientifique et social, constitue l'idéologie dominante. «[...] En tant qu'apologétique de la science, que constructrice de notre environnement, qu'arsenal de modèles de la réalité et que principe justificateur de la division du travail, la technique exerce dans notre civilisation une fonction idéologisante ou idéologique primordiale.» (Roqueplo, 1983) Le modèle de la rationalité scientifique et technique fait consensus et est associé à la rationalisation et à l'optimisation du système productif. La robotique, la bureautique, la domotique revêtent, pour les enquêtés, un caractère d'universalité et d'irréversibilité. Mais à l'image d'avenir attachée à la technologie informatique est aussi associée celle d'un bouleversement radical de la société. Les représentations sociales des nouvelles techniques incorporent la perception d'une rupture qui traversera tout le corps social.

L'idéologie technicienne coexiste alors avec la prééminence d'une conscience sociale qui se greffe sur le cadre normatif de la société moderne. L'individualisme et l'autonomie sociale qui sous-tendent les pratiques s'accompagnent en effet d'une réflexivité sociale. Dans les représentations collectives, la société technicienne est perçue, par les interviewés, comme une menace à la cohésion sociale qui porte le germe d'un profond clivage entre les individus «compétents techniques» et les exclus du développement technologique. La distension du lien social et le repli de l'individu sur la sphère privée paraît le corollaire de la multiplication des machines qui constituent de plus en plus l'interface de la communication humaine. L'impérialisme de la performativité technique annonce aussi, pour certains enquêtés, un processus de «déshumanisation» et de «robotisation» des individus asservis au modèle de l'efficacité technique. L'appréhension est ressentie d'une transformation de l'être humain lui-même. La logique informatique peut conduire à une altération des modes de pensée qui se conformeront de plus en plus à une forme de raisonnement séquentiel et rigide, simple et efficace. La rationalité technique représente alors une atteinte au riche désordre de l'intuition, de la pensée sensible et de la libre association d'idées. Elle annonce le passage à l'autoprogrammation de l'individu qui s'opérationalise dans le culte de la performance.

Les représentations sociales s'élaborent donc conjointement autour du rationalisme technique et des valeurs traditionnelles de l'échange social, de la communication interpersonnelle et de la réceptivité sensible. Dans l'écartèlement entre ces référents se joue l'interaction du social et de la technique dans une dynamique de changement conflictuel.

Les nouvelles techniques se situent au point d'articulation entre l'innovation technique et l'innovation sociale qui sont abordées de manière différente dans les trois modes d'approche exposés ci-dessus. Dans l'analyse de la consommation, la technique est première et se prête à différents types d'usage; dans l'analyse de l'autonomie, le social l'emporte et modèle la configuration de la technique; dans l'analyse de l'interaction, la technique et le social s'interpénètrent pour donner forme à la production sociale.

Le sens social des pratiques paraît éminemment pluriel. Avec les nouvelles techniques, le sujet opératif gagne le domicile et s'associe à l'épanouissement de la subjectivité. La médiation opérée par l'objet technique illustre avec pertinence «la corrélation qu'introduit la société technologique entre subjectivisme et technicisme» (Quéré, 1982). La construction de l'usage social est un phénomène complexe qui repose sur des processus de négociation entre l'objet technique et l'action sociale. La production sociale se situe au coeur de ce rapport dans lequel la technique peut difficilement être isolée des modes de pratique. Elle s'élabore autour de pôles d'opérationalité et de créativité, dans une dynamique empreinte d'incertitude et de variabilité, ponctuée par l'interaction du social et de la technique.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BAREL, Y. (1984), *La société du vide*, Paris, Le Seuil.

BAUDRILLARD , J. (1978), *À l'ombre des majorités silencieuses ou la fin du social*, Fontenay Sous Bois, Utopie.

CARON, A., GIROUX, L. et DOUZOU, S. (1986), *L'appropriation du «virage technologique»: le cas du micro-ordinateur*, Montréal, Département de communication, Université de Montréal.

CASTEL, R. (1981), *La gestion des risques. De l'anti-psychiatrie à l'après-psychanalyse*, Paris, Éditions de Minuit.

CERTEAU de, M. (1980), *L'invention du quotidien. Arts de faire*, tome 1, Paris, Union générale d'éditions.

CHARRON, J.-M. et CHERKI, E. (1985), *La télématique domestique : état et perspectives*, rapport pour la Commission du suivi des expériences télématiques pour le grand public, Paris, La documentation française.

DUTTON, W., ROGERS, E. et JUN. (1986), *The Diffusion, Use and Social Impacts of Microcomputers Among Households: a Meta Research*, communication présentée à l'International Communication Association, Chicago.

ELLUL, J. (1985), «Preconceived Ideas About Mediated Information», dans ROGERS, E. et BALLE, F., *The Media Revolution in America and in Western Europe*, Norwood, Ablex Publishing Corporation.

GUILLAUME, M. (1982), «Téléspectres», *Traverses*, n° 26.

GUILLAUME, M. (1987), «Les technologies de la communication ordinaire», dans *Technologie et mode de vie*, cahier n° 5, Paris, Centre d'études sociologiques.

JOUËT, J. et CELLE, N. (1985), *La communication au quotidien, de la tradition et du changement à l'aube de la vidéocommunication*, Paris, La documentation française.

JOUËT, J. (1986), «Le minitel: une propédeutique ambiguë», *Sociétés*, n° 9.

JOUËT, J. (1987), *L'écran apprivoisé, télématique et informatique à domicile*, Paris, CNET, collection «Réseaux».

LACROIX, M. (1985), «La micro-informatique reflet des moeurs», *Esprit*, n° 98.

LAGE, E. (1984), *Dimensions symboliques dans l'interaction avec l'ordinateur*, Paris, École des Hautes Études en sciences sociales.

LAULAN, A.-M. (1985), *La résistance aux systèmes d'information*, Paris, Retz.

LÉVY, P. (1987), «L'oralité primaire, l'écriture et l'informatique: technologies intellectuelles et modes de connaissance», dans CORTEN, A. et TAHON, M.-B., *La radicalité du quotidien, communauté et informatique*, Montréal, VLB Éditeur.

LIPOVETSKY, G. (1983), *L'ère du vide. Essais sur l'individualisme contemporain*, Paris, Gallimard.

MALLEIN, P., TOUSSAINT, Y. et BYDLOWSKI, M. (1984), *Télétel 3 V, les adolescents et leur famille*, Université des sciences sociales de Grenoble, Centre d'études des pratiques sociales.

MALLEIN, P. et TOUSSAINT, Y. (1986), *La place sociale du minitel grand public*, Université des sciences sociales de Grenoble, Centre d'études des pratiques sociales.

MARCHAND, M. et ANCELIN, C. (1984), *Télématique: promenade dans les usages*, Paris, La documentation française.

MERCIER, P.-A. (1983), «Technologies nouvelles, objet sociologique?» dans *Technologie et mode de vie*, cahier n° 1, Paris, Centre d'études sociologiques.

PERRIAULT, J. (1985), *Machines à communiquer et machines à calculer: logique des fonctions et logique de l'usage*, Thèse d'État, Université de Bordeaux III.

PROULX, S. et TAHON, M.-B. (1986), «Micro: travailler tout le temps», *Terminal 1984*, n° 30.

QUÉRÉ, L. (1982), *Des miroirs équivoques. Aux origines de la communication moderne*, Paris, Aubier Montaigne.

RAYMOND, H. (1982), «Les samouraïs de la raison. Enquête sur la vie et les valeurs chez les cadres supérieurs de l'industrie», *Sociologie du travail*, oct.-déc. 1982.

REYNAUD, J.-D. (1981), «Introduction» dans REYNAUD, J.-D. et GRAFMEYER, Y., *Français qui êtes-vous? Des essais et des chiffres*, Paris, La documentation française.

RICE, R. et WILLIAMS, F. (1984), «Theories Old and New : the Study of New Media», dans RICE, E., associates, *The new media*, Communication Research and Technology, London, Sage Publications.

ROQUEPLO, P. (1983), *Penser la technique. Pour une démocratie concrète*, Paris, Le Seuil.

TURKLE, S. (1986), *Les enfants de l'ordinateur*, Paris, Denoël.

VITALARI, N., VENKATESH, A. et GRONHAUG, K. (1985), *Computing in the home : shifts in the time allocation patterns of households*, Communications of the ACM, vol. 28, n° 5.

NOTICE BIOGRAPHIQUE

Sociologue en communication, Josiane Jouët est chercheure au Centre national d'études des télécommunications (Département Usages sociaux de la télécommunication) à Paris depuis 1984 et elle est membre du Greco Communication CNRS-CNET.

Elle a mené des travaux sur les nouvelles technologies (modes d'appropriation, impact sur le mode de vie...); antérieurement, elle en avait mené sur la communication internationale à partir de recherches conduites en Côte d'Ivoire, au Kenya (Université de Nairobi), et aux États-Unis (Stanford University). Madame Jouët a une formation en sociologie, en sciences politiques et en journalisme.

RÉSUMÉ

Cet article aborde le thème de la production sociale qui s'élabore autour des pratiques grand public des nouvelles techniques. Il repose sur une enquête qualitative effectuée, en région parisienne, auprès d'usagers intensifs de la télématique et de la micro-informatique à domicile. Trois modes d'analyse des pratiques y sont développés. L'approche classique des comportements de consommation privilégie le rôle de la technique qui définit les différents types d'usage. La perspective de l'autonomie renverse ce schéma et le social devient le facteur dominant qui modèle la configuration de la technique. En dernier lieu, l'interaction sociotechnique prend en compte l'interpénétration de la technique et du social. Chaque approche est illustrée par des applications concrètes. À travers la médiation opérée par l'objet technique, le sens social des pratiques paraît éminemment pluriel. La production sociale qui se tisse autour des nouvelles techniques se situe au coeur d'une interaction entre l'innovation technique et l'innovation sociale.

ABSTRACT

This article tackles the issue of social production which arises from the social practice of new technologies. It is based on the results of a qualitative survey which was conducted in the Paris area on the heavy home users of videotext and microcomputers. Three analytical frameworks are examined. In the classical approach of the social uses in terms of consumption, the role of the technical device comes first and defines the different types of uses. The autonomy model shifts this design around and the social factor becomes prior and sets the social implementation of the technique. The last approach of socio-technical interaction takes into account the interweaving of the social and of the technical factors. Each model is specified on the ground of concrete applications. The mediation operated through the technical device leads to a vast diversity of the social meaning which is embedded in the actual uses. Social practice which emerges with new technologies can be located at the centre of an interaction which takes place between technical innovation and social innovation.

RESUMEN

Este artículo aborda el tema de la producción social que se elabora alrededor de las prácticas masivas de las nuevas técnicas. El esta basado en un encuesta cualitativa realizada en el región de Paris entre los utilizadores mas frecuentes de la telemática y de la micro-informática a domicilio. Tres modos de análisis de las prácticas se han desarrollado. El enfoque clásico en términos de consumo le da una mayor importancia al rol de la técnica que define los diferentes tipos de uso. La perspectiva de la autonomía invierte este esquema y lo social pasa a ser el factor dominante que modela la configuración de la técnica. En ultimo lugar, la interacción socio-técnica toma en cuenta la inter-penetración de la técnica y de lo social. Cada enfoque esta ilustrado por aplicaciones concretas. A través de la mediación operada por el objeto técnico, el sentido social de las prácticas aparece eminentemente plural. La producción social que se teje alrededor de las nuevas técnicas se situa en el corazón de una interacción entre la renovación técnica y la renovación social.

NOTES

1 En 1988, le taux de pénétration des foyers était de 11% pour le minitel et de 7% pour le micro-ordinateur (Source: Enquête INSEE sur les loisirs). Les statistiques varient selon les protocoles d'enquête, certains résultats étant légèrement supérieurs à ces taux.

2 *Note méthodologique*

L'enquête repose sur des entretiens semi-directifs menés auprès de 60 usagers intensifs (20 possesseurs d'un minitel, 20 possesseurs d'un micro-ordinateur et 20 possesseurs des deux appareils). L'échantillon comprend un tiers de femmes dans chaque groupe et les interviewés habitent tous la région parisienne.

Les entretiens ont mis à jour la grande variabilité des mobiles d'adoption comme des modalités et finalités des pratiques. Les profils d'usagers ont permis d'établir, pour chaque technique, la typologie suivante.

Les usagers du micro-ordinateur à domicile se répartissent en cinq profils.

Les *productivistes* sont des utilisateurs professionnels qui développent essentiellement des usages bureautiques (traitement de texte en particulier). Il s'agit, en grande majorité, de personnes appartenant aux professions libérales et intellectuelles et qui emploient l'ordinateur aux fins de rationalisation et d'amélioration de la productivité de leur travail. L'ordinateur n'a, pour elles, qu'une simple valeur d'usage.

Les *branchés* ont adopté l'ordinateur dans le souci de ne pas être dépassés et d'être à la pointe de l'innovation technologique. Ce groupe comprend surtout des cadres de haut niveau, sans formation initiale à l'informatique et qui s'adonnent à la programmation sous forme de passe-temps. Ils font montre d'une alphabétisation informatique poussée qu'ils valorisent dans des réseaux d'informaticiens amateurs. L'ordinateur a, pour ces derniers, une valeur symbolique de distinction sociale.

Les *autodidactes* appartiennent à des catégories sociales inférieures aux autres groupes (cadres moyens, employés...) et sont marqués par l'échec scolaire et professionnel. L'investissement dans un micro-ordinateur répond au souci d'apprendre l'informatique de façon solitaire, la programmation constituant un défi et un exercice de valorisation personnelle. Malgré le faible niveau de leurs savoirs techniques, ces personnes lient souvent leur pratique de l'informatique à un projet d'ascension sociale.

Les *hobbistes professionnels* représentent des passionnés d'informatique de très haut niveau qui consacrent à la programmation tout leur temps libre. Cette activité est devenue, selon leurs dires, une drogue. Pour ces individus, la valeur d'usage de la technique cède la place à la valeur relationnelle, la machine jouant un rôle de miroir, de communication avec soi-même.

Les *jeunes fanas* sont des étudiants qui s'érigent en informaticiens amateurs et dont les connaissances techniques, pour être essentiellement autodidactes, n'en sont pas moins de haut niveau. Toute leur vie personnelle et sociale est construite autour de l'informatique. Ils sont fascinés par les «success stories» de la Silicon Valley. Ils élaborent des logiciels dans l'espoir de pouvoir les commercialiser un jour et espèrent trouver plus tard un emploi dans l'informatique.

Les profils des usagers du minitel ne sont pas aussi tranchés que ceux de l'ordinateur et ne s'articulent pas de façon aussi nette avec les caractéristiques socio-économiques des individus. Quatre profils dominants émergent cependant et illustrent une relation différente à la technique.

Les *utilitaristes* n'ont aucune pratique ludique du vidéotex et se servent de l'appareil à des fins de renseignements (transport, spectacle...), d'information (presse, météo...) ou de services (téléachat, banque, petites annonces...). Un petit nombre d'entre eux développe aussi un usage professionnel à domicile pour l'accès à des banques de données ou pour les messageries professionnelles. Leurs consultations télématiques sont d'ordinaire brèves – même si elles sont fréquentes – et la technique revêt essentiellement une valeur de performance (gain de temps) et de rationalisation des tâches pratiques.
Les *affairés ludiques* montrent également un usage fonctionnel prioritaire de la télématique, mais à côté des consultations de renseignement, d'information et de service, coexiste un usage ludique de l'appareil. Les jeux, les tests et les concours ne recouvrent toutefois qu'une pratique divertissante occasionnelle et les attentes de ce groupe se portent surtout vers le développement des services à domicile pour l'amélioration de la vie pratique.

Les *butineurs* n'ont pas d'usage privilégié du minitel et consultent tant les services pratiques que ludiques, ces derniers tendant néanmoins à représenter une part plus substantielle de leur consommation. Hormis les jeux, ces personnes se connectent occasionnellement sur les serveurs des messageries conviviales dont ils font toutefois, souvent après réception d'une facture téléphonique trop élevée, un usage modéré. Le minitel est perçu par ce groupe comme une technique d'avenir et le signe d'un mode de vie articulé sur la nouvelle culture.

Les *drogués* sont les passionnés des messageries conviviales qui y consacrent de longues heures en dépit des lourdes sommes dépensées. Ces personnes se disent fascinées par les jeux de séduction des messageries-dialogues, par le bal masqué électronique qui débouche parfois sur des rencontres réelles

heureuses ou malheureuses. Le véritable plaisir est celui de la sociabilité imaginaire et le minitel a une valeur de projection hédoniste qui supplante toute autre relation à la technique.

Les entretiens conduits ont été analysés à partir de diverses entrées: le changement dans la vie quotidienne, les nouvelles formes de sociabilité, la relation à la technique, le changement dans le travail et les représentations afférentes à ces machines. Ce travail a fait l'objet d'un ouvrage: J. Jouët, *L'écran apprivoisé; la télématique et l'informatique à domicile*, collection «Réseaux», CNET, 1987.

3. Les résultats de la dernière vague du panel de France Telecom, paru en 1988, montrent 28% de faibles utilisateurs qui ne consultent que l'annuaire électronique, 18% d'utilisateurs mono-service pour la banque, le téléachat ou les transports, 33% d'utilisateurs pluri-services dont la consommation est néanmoins modérée et 10% de gros utilisateurs. Le nombre moyen de services consultés est de 2,5, la fréquence moyenne d'utilisation mensuelle est de près de 12 fois pour une durée moyenne d'utilisation de 62 minutes par mois.

   Pour les résultats détaillés des enquêtes du panel Télétel voir: *La lettre de Télétel*, France Telecom n° 6, 3e trimestre 1985; n° 9, 2e trimestre 1986; n° 12, 2e trimestre 1987; n° 14, 2e trimestre 1988.

4. Selon les statistiques du trafic global de Télétel, la messagerie représente 8% des appels mais 22% des heures de connexion tandis que les services de loisirs et de jeux totalisent 7% des appels et 14% des heures de connexion. Ainsi les services ludiques, à forte durée par appel, sont utilisés par une minorité des minitélistes. Source: *La lettre de Télétel*, France Telecom, Hors série, n° 3.

5. Il existe peu de données sur la micro-informatique à domicile. Voir:

   - les résultats de l'enquête FNAC, été 1985, dans *LSA*, janvier 1986, n° 1011, et dans : *Points de vente*, 1er février 1986, n° 295.
   - Enquête sur le micro-ordinateur familial, dans *Consommateurs actualités*, n° 504, 11 avril 1986.
   - P. Barboza, C. Welger, *Les usages non professionnels de la micro-informatique. Étude pour l'Agence de l'informatique*, Créature, février 1986.
   - BIPE, *Le marché français des logiciels grand public. Présentation des résultats*, rapport, juillet 1987.

6. L'origine de la messagerie interpersonnelle se situe dans l'appropriation par les usagers d'un dispositif mis en place par le serveur GRETEL du journal *Les Dernières Nouvelles d'Alsace*.